

培訓課程內容規劃指引

補助對象辦理之培訓課程，其規劃之課程內容應依不同目標參訓對象之類型而有差異，依據不同業別、不同參訓對象之職能需求，建議規劃課程內容如下，補助對象得依建議課程規劃培訓計畫，或另行安排相關課程以達培訓目的。

一、遊覽車客運業之經理人

類別	課程內容
職能教育培訓	經營管理與核心職能實務(增進企業效率、建立制度管理、創新營運、品牌化經營)
產業升級與服務轉型之準備	1. 觀光產業未來政策發展(觀光局及各地方政府規劃之觀光政策、配合觀光升級與轉型前瞻計畫業者前置作業內容) 2. 數位管理(國外智慧車隊管理案例、其他產業運用案例)
安全提升及旅客權益保障	遊覽車動態資訊平台管理與應用
數位及精準行銷	1. 異業合作、主動行銷、開創新客群 2. 車輛美學設計
辦理區域交流或標竿學習	優良企業標竿學習

二、遊覽車客運業之從業人員

類別	課程內容
職能教育培訓	1. 基本外語會話 2. 勞動觀念提升(勞動工時規定、勞工安全衛生及身心健全發展)
產業升級與服務轉型之準備	數位應用實務(車隊智慧管理實務、其他產業運用實務作業)
安全提升及旅客權益保障	1. 遊覽車動態資訊平台應用實務 2. 運行安全管理(駕駛勤務規劃及調度、車輛保修管控、行程合理性檢視) 3. 旅客權益(旅客保險理賠、緊急救護程序、傳染病防治重點)

三、遊覽車客運業之駕駛人

類別	課程內容
職能教育培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本外語會話 2. 優質服務禮儀與顧客關係 3. 安全駕駛(自我適性駕駛管理、道路環境安全、依法規正確使用公路)
產業升級與服務轉型之準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛先進輔助設備 2. 大客車未來展望(新型式車輛導入介紹、新型式大客車操作差異、對駕駛人的助益)
安全提升及旅客權益保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫重點措施(車室清潔消毒、密閉空間應注意防疫重點、行程中發燒旅客處置重點) 2. 肇事預防與事故處理 3. 健康管理、壓力或情緒調適 4. 行車視野輔助應用、煞車(電磁或液壓減速)系統操作要領、長陡坡行車注意事項

四、計程車客運業與小客車租賃業之從業人員

類別	課程內容
職能教育培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本外語會話 2. 優質服務禮儀與顧客關係 3. 營運安全管理(營運風險、法規)
產業升級與服務轉型之準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觀光產業未來政策發展(觀光局及各地方政府規劃之觀光政策、觀光升級與轉型前瞻計畫內容) 2. 數位派遣與資訊平台服務
安全提升及旅客權益保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客保險理賠 2. 緊急救護程序
數位及精準行銷	瞭解觀光主管機關政策發展，透過市場分析、提供差異化行銷或異業結盟(高端客群用車、機+酒+租車(包車)自由行)

五、計程車客運業與小客車租賃業之駕駛人

類別	課程內容
職能教育培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基本外語會話 2. 優質服務禮儀與顧客關係
產業升級與服務轉型之準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 數位服務(電子支付、資訊平台應用) 2. 配合觀光產業未來政策發展升級車輛與設備 3. 新型式車輛介紹與展望(綠能車-友善環境)
安全提升及旅客權益保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫重點措施(車輛清潔消毒、接觸不特定對象注意重點、自我防護等) 2. 肇事預防與事故處理 3. 健康管理、壓力或情緒調適 4. 交通安全與法規